

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Mardalis, 200, *EMPERIKA, Jurnal Penelitian Ekonomi Bisnis dan Pembangunan* No. 26. Balai Penelitian dan Pengembangan Ekonomi Fakultas UMS.
- Company Profil*, 1997, Perusahaan Umum Kereta Api, Bandung.
- Djarwanto, P. Subagyo, 1998, *Statistik Induktif*, BPFE – Yogyakarta.
- Fandy, T, 1997, *Strategi Pemasaran*, Edisi ke 2, Andi, Yogyakarta.
- Hidayat Cecep, 1998, *Manajemen Pemasaran*, IPWI Jakarta.
- Istariyani Brantik, 2002. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TELKOM Cabang Sragen*. Skripsi FE UMS.
- KONTAK, 16-31 Agustus 2004. *Utamakan Keselamatan dan Pelayanan*, No. 16/XXXI.
- Kotler. Philip, 2002. *Manajemen Pemasaran I*, Anggota IKAPI, Prinhallindo, Jakarta.
- Kuncoro. Mudrajad, 2002. *Metode Kuantitatif “Teori dan Aplikasi Untuk Bisnis dan Ekonomi”*, UPP AMP YKPN, Yogyakarta.
- Lupiyoadi. R, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa “Teori dan Praktik”* Salemba empat, Yogyakarta.
- Maryati. MC, 2001 *Statistik Ekonomi dan Bisnis Plus “Konsep Dasar Aplikasi Bisnis dan Ekonomi Kasus-kasus”*, UPP AMP YKPN, Yogyakarta.
- Nasution, 2001, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Managemen)*, Anggota IKPI, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Sekilas Perkembangan Kereta Api di Indonesia*, Perusahaan Umum Kereta Api, Bandung.
- Wahyono. Fajar, 2001. *Analisis Service Quality (SERQUAL) terhadap Kepuasan Nasabah Bank (Bank Rakyat Indonesia)*, Skripsi FE UMS.
- Widagdo. Nana, 2002. *Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Warung Telekomunikasi Tipe B*. Skripsi FE UMS.
- Zulian Zamit, 2001, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Ekonomi, Yogyakarta.
- _____, 1996, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Ekonomi, Yogyakarta.